101-05905/

PLAN STRATÉGIQUE
2001 - 2003

Des décisions éclairées et intégrées

MARS 2001

PRÉAMBULE

La Commission d'accès à l'information est un organisme public qui est le guichet unique pour trancher les litiges en matière d'accès aux documents des organismes publics ou aux renseignements personnels dans les secteurs public et privé. Elle veille aussi à l'application des lois sur l'accès et sur la protection des renseignements personnels.

Les membres de la Commission sont désignés par l'Assemblée nationale, ce qui assure à l'organisme une indépendance tant dans l'énoncé de ses avis que dans l'exercice de ses pouvoirs de surveillance.

D'une part, la Commission participe à la transparence des institutions publiques et privées. À cet égard, l'expérience permet d'affirmer que vingt (20) ans après sa mise en place, notre régime d'accès à l'information a besoin d'un renouvellement correspondant, entre autres choses, au développement fulgurant des nouvelles technologies.

Notre régime mérite maintenant d'être analysé et confronté à d'autres, notamment au modèle américain. En effet, contrairement à ce dernier, notre régime n'a pas franchi l'étape où les organismes publics acceptent de livrer systématiquement et de leur propre chef, de l'information à laquelle les citoyens doivent avoir accès.

D'autre part, la Commission a aussi pour fonction de s'assurer que les organismes publics et les entreprises protègent les renseignements personnels. En effet, le Québec a développé un modèle original en matière de protection des renseignements personnels. Ce modèle prévoit un régime de protection des renseignements personnels quel que soit le détenteur, l'organisme public ou l'entreprise privée.

Le gouvernement du Québec dans son exercice de planification stratégique 2000-2003 affirme qu'il faut « prendre le virage technologique dans le souci de la protection des renseignements personnels ». Cette affirmation va dans la foulée du modèle québécois développé au cours des vingt dernières années.

Dans la réalisation du plan stratégique, la Commission poursuit un double objectif :

- en matière d'accès à l'information, **faciliter aux citoyens, de façon novatrice, l'accès aux documents et aux renseignements que leur garantit la loi**,

- en matière de protection des renseignements personnels, **s'assurer que les projets gouvernementaux de services électroniques ou d'utilisation de nouvelles technologies comportent des règles et mécanismes appropriés de sécurité et de protection des renseignements personnels.**

LA MISSION CONFIÉE PAR LE LÉGISLATEUR

Lors de sa création, le modèle « québécois » proposait **un jumelage inédit** de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Par la suite, plusieurs provinces canadiennes et plus récemment le Royaume-Uni, ont choisi un modèle similaire.

La Commission d'accès à l'information assume **une fonction quasi judiciaire, une fonction de surveillance et de contrôle** de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* de même qu'une **fonction-conseil**.

Dans le cadre de sa **fonction quasi judiciaire**, la Commission révise le bien-fondé du refus d'un organisme public à donner accès à un document administratif ou à des renseignements personnels ou à corriger de tels renseignements. En outre, elle tranche les mésententes résultant de la décision d'une entreprise privée de refuser à un citoyen l'accès à son dossier personnel ou à la correction de ce dernier.

S'inscrivent dans cette fonction quasi judiciaire, les enquêtes de la Commission sur le traitement des renseignements personnels. Pour se conformer à la loi actuellement en

vigueur, ces enquêtes publiques sont tenues par trois commissaires qui rendent une décision écrite et motivée.

Dans le cadre de sa **fonction de surveillance et de contrôle**, la Commission veille au respect des obligations imposées par la loi aux organismes publics et entreprises privées concernant la collecte, la conservation, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. Pour remplir cette fonction, la Commission dispose de divers moyens :

- autoriser une personne ou un organisme à recevoir des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées dans le but d'étude, de recherche ou de statistique;

- donner son avis sur des ententes de communication de renseignements nominatifs entre organismes publics et y prescrire des conditions de réalisation;

- effectuer des vérifications du respect des prescriptions de la loi en matière de cueillette, d'utilisation, de conservation et de circulation de renseignements personnels ou des enquêtes sur ces sujets.

Enfin, la Commission exerce **un rôle-conseil** important qui lui permet d'intervenir de façon préventive en donnant des avis sur des projets de loi, de règlements et autres projets gouvernementaux qui ont un impact sur l'accès aux documents ou sur la protection des renseignements personnels. Elle agit aussi de façon pédagogique par la diffusion de documents d'information, la réponse téléphonique, la participation à des conférences, etc.

La Commission dispose donc d'un éventail de moyens pour réaliser sa mission et elle doit choisir selon les problématiques, ceux qui offrent un rendement optimal au regard du respect des principes en cause.

NOTRE VALEUR DE RÉFÉRENCE

L'adhésion des clients et/ou plaignants aux principes d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels et aux valeurs démocratiques *(transparence, équité, imputabilité…) qu'elles sous-tendent.*

Cette adhésion commande une approche soucieuse des droits et obligations dans la résolution des problèmes avec nos clients. Ce qui présuppose, de part et d'autre, une attitude de respect mutuel, de compréhension des problématiques en jeu et de la recherche sans équivoque d'un terrain d'entente. Le processus d'adjudication devient un moyen inévitable de résolution de conflit lorsque les points de vue sont inconciliables.

NOTRE PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

La philosophie qui anime la Commission dans ses interventions auprès de ses clients est d'offrir aux parties impliquées **une médiation** qui leur rappelle les principes législatifs et leur fait valoir l'expérience d'application de ces principes afin que ces dernières trouvent elles-mêmes, par voie de collaboration, une solution mutuellement satisfaisante. Plus de 60 % (900 cas) de nos dossiers de demandes d'accès et plus de 80 % (122 cas) de nos dossiers de plaintes se sont réglés à l'amiable en l'an 2000. Ce qui n'exclut pas, par ailleurs, d'autres moyens que la Commission se doit d'exercer pour assurer le respect de la loi.

NOTRE PRÉOCCUPATION DANS L'ACTION

Assurer le respect des principes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de façon efficace, efficiente et économique.

NOS ENJEUX STRATÉGIQUES

Dans un monde où l'évolution technologique modifie considérablement la capacité d'accéder à l'information et de communiquer des renseignements, la Commission se doit de suivre, d'inventorier et d'identifier les développements technologiques qui sont susceptibles de produire un impact significatif en matière d'accès et de protection de vie privée (ex. : biométrie, test génétique, surveillance électronique, nouvelles technologies de l'information). La Commission doit être en mesure de faire les analyses pertinentes, d'émettre des avis appropriés ayant une valeur ajoutée, proposant soit d'autres mesures acceptables ou indiquant clairement les conséquences négatives potentielles.

NOTRE DÉFI

Assurer la crédibilité, le respect et l'image d'excellence de la Commission tant aux yeux du public que de sa clientèle plus spécifique :

- en se dotant des moyens indispensables (efficaces, efficients, économiques) pour réaliser des interventions de qualité (avis ou décisions);

- afin de pouvoir répondre adéquatement (imputabilité) de sa mission et de ses divers mandats.

NOS ORIENTATIONS 2001-2003

À la suite de l'analyse de notre environnement actuel, à l'inventaire des attentes de nos clients de même que de l'évaluation de la qualité de nos services, **trois orientations** majeures émergent de nos réflexions et consultations et exigent toute notre attention.

1) Accroître la performance de la Commission afin de permettre l'exercice des droits d'accès à l'information et de protection des renseignements d'une façon plus efficace, plus efficiente et plus économique.

Diverses mesures législatives, d'organisation du travail et d'efficience peuvent être prises afin de réaliser cette orientation.

2) Rendre des décisions éclairées en intégrant les principes d'accès à l'information et de protection des renseignements à l'utilisation des nouvelles technologies.

Vie privée et vie publique risquent d'être à la remorque des nouvelles technologies si nous n'exerçons pas une veille perspicace ou si nous négligeons d'intégrer à ces dernières les principes de transparence et de droit à la vie privée.

3) Revoir les règles d'accès à l'information dans un souci d'exercice des droits démocratiques et de transparence.

Un citoyen bien informé participe aux grands débats de la société dans laquelle il vit; un citoyen bien informé fait valoir ses droits.

Cependant, vingt ans après la promulgation de notre loi, a-t-on atteint les objectifs visés par le législateur d'alors? Comment faisons-nous usage de cette loi? Les citoyens se déclarent-ils satisfaits? Quelles leçons tirer des efforts des autres sociétés en ce domaine? Quelles améliorations apporter pour s'assurer du droit à la transparence? Voilà autant de questions qui seront examinées dans le cadre de la révision du plan quinquennal de la Commission d'accès à l'information.

ORIENTATIONS DÉTAILLÉES 2001-2003

1) Accroître la performance de la Commission afin de permettre l'exercice des droits d'accès à l'information et de protection des renseignements d'une façon plus efficace, plus efficiente et plus économique

AXES D'INTERVENTION

1.1 Améliorer le traitement des demandes		1.2 Assurer la surveillance de l'application de la loi	
Objectifs	Indicateurs	Objectifs	Indicateurs
1.1.1 Réduire du tiers le temps de traitement des demandes d'ici juin 2002	Temps de traitement	1.2.1 Mesurer le taux de satisfaction des plaignants d'ici décembre 2001	Taux de satisfaction, sondage en 2002 auprès des plaignants sur la qualité des services offerts
1.1.2 Augmenter de 6 % le nombre de dossiers réglés par médiation d'ici décembre 2002	Pourcentage de dossiers réglés en médiation (60 à 66 %)	1.2.2 Traiter de manière différente les plaintes systémiques d'ici décembre 2001	Nombre de dossiers systémiques. Traitement collectif.
1.1.3 Rendre tout avis ou décision dans un délai maximum d'un an, d'ici décembre 2002	Délai	1.2.3 Mettre en place un programme de vérification de la loi, secteur public, secteur privé d'ici décembre 2002	Programme opérationnel en décembre 2002

1.3 Revoir les fonctions et l'organisation	
1.3.1 Préciser le rôle de la Commission en regard du volet « information » d'ici décembre 2001	Rôle défini
1.3.2 Revoir la structure interne de la Commission en fonction des enjeux et défis d'ici la fin de 2001	Nouvelle structure opérationnelle

2) Rendre des décisions éclairées en intégrant les principes d'accès à l'information et de protection des renseignements à l'utilisation des nouvelles technologies.

Axes d'intervention :

2.1 Assurer l'accès en respectant les droits et principes de transparence et ce, dans un environnement technologique en constante mutation. (ex. : biométrie, test génétique, surveillance électronique, nouvelles technologies de l'information)		2.2 Permettre que les droits reconnus en matière de vie privée soient protégés dans l'utilisation de la nouvelle technologie.	
Objectifs	Indicateurs	Objectifs	Indicateurs
2.1.1 Participer activement à la révision des lois et faire des recommandations qui influenceront l'utilisation des nouvelles technologies	Nombre d'avis demandés/nombre d'avis émis. Nombre d'avis ou décisions retenus (2001-2003)	2.2.1 Produire des avis traitant des impacts des nouvelles technologies sur la protection des renseignements personnels (2001-2003)	Nombre d'avis. Nombre d'avis retenus.

3) Revoir les règles d'accès à l'information dans un souci d'exercice des droits démocratiques et de transparence.

Objectifs	Indicateurs
3.1 Analyser et faire les recommandations nécessaires dans les domaines suivants : les champs d'application de la loi, (organismes assujettis), le délai prévu par la loi et les restrictions, d'ici avril 2002	Une qualité d'analyse qui respecte les règles de l'art. Nombre de recommandations retenues.
3.2 Produire et diffuser le rapport quinquennal pour le mois d'octobre 2002	Rapport produit Réactions suscitées. Impacts du rapport.

NOTRE CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE

La taille réduite de la Commission surprend lorsque l'on prend connaissance de l'ampleur des mandats qui lui sont confiés et des attentes signifiées par les membres de l'Assemblée nationale et par la société.

La surprise passée, il nous faut constater qu'en dépit d'un grand dévouement à promouvoir l'accès à l'information et la protection de la vie privée, le personnel en place ne suffit pas à la tâche. Concrètement, la Commission se voit confinée à un rôle statutaire d'interprétation minimale sans possibilité d'émettre des avis proactifs basés sur une expertise qui soit en mesure de suivre les développements technologiques et les nouvelles façons de recueillir, de gérer et de rendre accessibles les données nominatives.

Les éléments contenus dans le plan stratégique présentent des défis majeurs. En conséquence, tous les moyens seront mis en œuvre pour améliorer le fonctionnement actuel de la Commission. Cependant, ce serait manquer à notre devoir que de ne pas signaler, à l'avance, que la réalisation de ce plan est largement tributaire des ressources dont la Commission peut disposer.

La réalisation de notre plan stratégique répond, croyons-nous, aux besoins d'une société moderne et démocratique. Il est cependant évident que sans l'ajout de ressources additionnelles, nous devrons réviser nos objectifs dès la fin de 2001.